

ABSTRAK

PENERAPAN SISTEM ANTRIAN PADA POLI PENYAKIT DALAM RAWAT JALAN PASIEN PENGGUNA KARTU BPJS

(Studi Kasus di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)

OLEH

RANI CAHYANI

Antrian muncul disebabkan oleh aktivitas pelayanan yang tidak diimbangi oleh kebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayani dengan segera. Peristiwa mengantri pada poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung merupakan aktivitas yang langsung antara pasien dengan petugas pelayanan. Proses penyelenggaraan pelayanan dalam melayani pasien dapat diamati dan dirasakan secara langsung, sehingga kualitas pelayanannya dapat dinilai langsung.

Tujuan penelitian untuk mengetahui sistem antrian yang optimal diterapkan pada poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. Jenis penelitian deskriptif karena berkaitan dengan objek tertentu yaitu pada sistem antrian poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung dengan kurun waktu tertentu mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Populasi yaitu seluruh pasien yang menggunakan layanan poli penyakit dalam rawat jalan pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung yang akan melakukan pengobatan dengan mengantri yang populasinya tidak terbatas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menunggu antrian layanan poli penyakit dalam rawat jalan pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung pada tanggal 5-31 Agustus 2019 yang berjumlah 1273 pasien. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi pustaka. Metode analisis data menggunakan model antrian *multi channel–multi phase M/M/S* untuk menganalisis jumlah pasien rata-rata dalam sistem, jumlah waktu rata-rata dihabiskan dalam sistem, jumlah rata-rata yang menunggu dalam antrian, waktu rata-rata dihabiskan untuk menunggu dalam antrian sampai dilayani, probabilitas unit pelayanan kosong, dan probabilitas sejumlah pasien berada dalam sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung menerapkan sistem antrian *multi channel–multi phase* dengan sistem antrian *M/M/S* dan disiplin antrian *first come first served (FCFS)*. Saran untuk sistem antrian poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung adalah penambahan perawat, dibuat batasan jumlah pasien yang berobat dalam sehari dan perbaikan masalah kelistrikan supaya pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan tidak mengalami antrian yang terlalu lama dan waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat sehingga sistem antrian yang diterapkan pada poli penyakit dalam rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung dapat dinyatakan optimal.

Kata Kunci : Antrian, Poli Penyakit Dalam Rawat Jalan Pasien Pengguna Kartu BPJS Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung.

ABSTRACT

APPLICATION OF QUEUE SYSTEM IN INTERNAL DISEASE CLINIC FOR BPJS CARD USER OUTPATIENT

(Case Study at Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Hospital)

BY

RANI CAHYANI

Queues arise due to service activities that are not compensated by the need for services so that service users are not served immediately. The case of queue up on internal disease clinic for BPJS card user outpatients in Dr. H. Abdul Moeloek Lampung is a direct activity between patients and service personnel. The process of providing services in serving patients can be observed and felt directly, so that the quality of its services can be assessed directly.

The purpose of this study is to determine the optimal queue system applied to outpatients who use BPJS card in internal disease clinic in Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. This type of study used is a descriptive study because it relates to a particular object, namely in queue system in internal disease clinic for outpatients who use BPJS card in RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung, collecting data and information needed and adjusted to the purpose of study and carried out within a certain period. The population is all BPJS card user outpatients who use the service of internal disease clinic in RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung who will seek treatment by waiting in line whose population is unlimited. The sample used in this study is BPJS card user outpatients in internal disease clinic BPJS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung who were waiting in a line on 5 - 31 August 2019, amounting to 1273 patients. Data collection techniques are interviews, observation and literature study. The data analysis method uses a multi-channel multi-phase M/M/S queuing model to analyze the average number of patients in the system, the average amount of time spent in the system, the average number of waiting in a queue, average time spent waiting in the queue waiting to be served, probability of service unit being empty, and the probability of a number of patients being in the system.

The result shows that queue system in internal disease clinic for BPJS card user outpatients in RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung implements a multi-channel multi-phase queuing system with an M/M/S queuing system and first come first served (FCFS) queuing discipline. Suggestions for queue system in internal disease clinic for BPJS card user outpatients in RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung are the addition of nurses, made a limitation of patients who seek treatment in a day and repairing electrical problems so that patients who come to get services do not experience queues that are too long and the service time used will be faster so that the queuing system applied to internal disease clinic for BPJS card user outpatients in RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung can be avowed as optimal.

Keywords: Queue, BPJS Card User Outpatient in Internal Disease in Dr. H. Abdul Moeloek Lampung.